ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION

Year-End Results 2001-2002

103-07297/

ONTARIO HUMAN RIGHTS COMMISSION

Year-End Results 2001 - 2002

Current Caseload and New Pressures

Under Ontario's *Human Rights Code*, the Commission is required to receive all human rights complaints that fall within its jurisdiction. In the fiscal year 2001-2002, 2,438 new complaints were filed at the Commission representing a significant rise in complaints. This amounts to an increase of 663 cases or 37.6% over the total of 1,775 complaints filed in the previous fiscal year 2000-2001. Until this fiscal year, new complaints filed remained below 2,000 cases per year and averaged at 1,754 cases for the previous five fiscal years.

There was a marked increase in the number of complaints on the ground of disability. In the 2000-2001 year, 41.24% of complaints were filed on the ground of disability; this past year saw that figure rise to 49.78% of the total complaints filed. Out of the 2,438 new complaints filed this past fiscal, disability was cited 1,183 times.

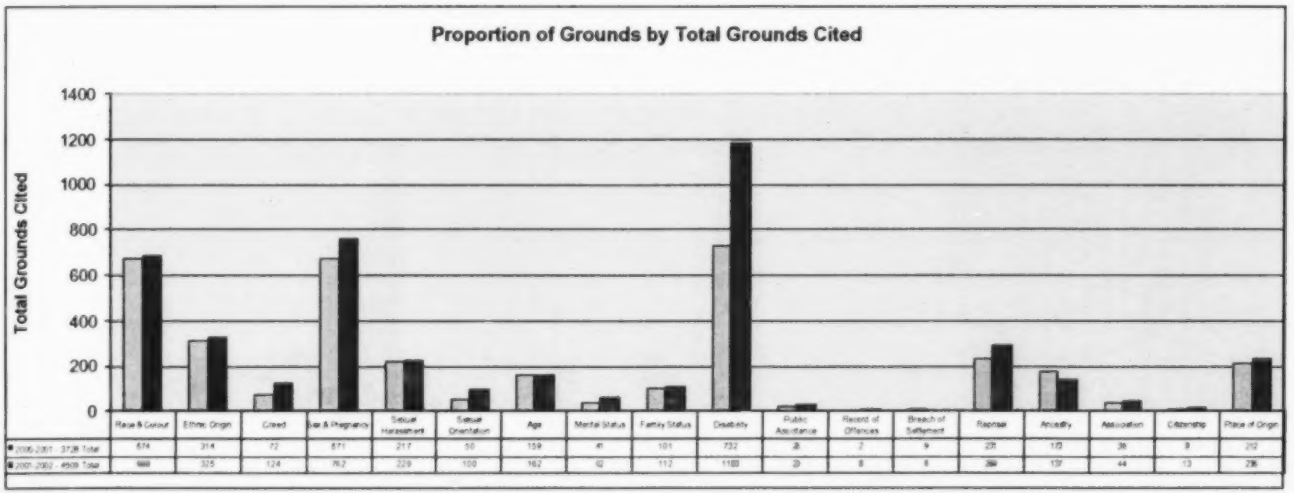
This trend does not appear to be unique to Ontario. An informal poll of other human rights commissions in Canada conducted by the Commission in January 2002 revealed that five of the six commissions who had comparable data reported an increase in new cases citing disability.

This year, the Commission closed 1,932 cases, close to the same number it closed last year (1,941). The Commission's active caseload as at March 31, 2002 was 2,300.

Despite, the sharp increase in complaints received, the Commission continued to maintain a caseload that is current which means the average age of the cases is under 12 months. For the 2001-2002 fiscal year, the average age of the caseload was 11 months and the median age was 8 months.

The Commission also continues to reduce the average time required to process a complaint. In 2001-2002, it was 12.2 months down from 15.4 the previous year. The success of this time reduction is due in part to improvements in case management, the continued success of mediation to settle cases, and increased use of telecommunications technologies to help streamline the complaint process.

Since cases can cite more than one ground, a breakdown of total grounds cited across all new cases provides a better understanding of the increase in complaints filed in 2001-2002. The following chart shows that of the total grounds cited across all complaints filed, the ground of disability increased disproportionately to other grounds from 19.6% of a total of 3,728 grounds cited in 2000-2001 to 26.2% of a total of 4,509 grounds cited in 2001-2002.



Age Discrimination

In June 2001, the Commission released its Consultation Report, entitled *Time for Action: Advancing Human Rights for Older Ontarians* based on research and consultations with more than one hundred organizations and individuals across the province.

The Report noted that older persons encounter significant barriers to much-needed services. These barriers range from inaccessible buildings to an absence of specialized health services in some communities. There is also a need for more affordable and accessible housing that can meet the needs of older persons. Similarly, there is a need for accessible public transit systems for older persons and persons with disabilities so they can maintain their independence and fully participate in daily life.

Workplace issues for older persons are also a concern. One of the Report's recommendations is that the Ontario Legislature amend the *Code* to eliminate the section that allows for mandatory retirement at age 65 and to provide protection against age discrimination to workers 65 and over.

Human Rights Policies

Policies and guidelines are approved statements by the Commission. They set out the Commission's interpretation of specific provisions of the Ontario *Human Rights Code*.

The policies and guidelines help the Commission:

- to advance understanding of the *Code* and
- to inform the public on the proper interpretation of the *Code* in particular matters.

Insurance Issues

In October 2001, the Commission released its *Human Rights Issues in Insurance: Consultation Report*. The Commission promotes the principle that the insurance industry should strive to move away from using grounds, such as age, sex and marital status, for risk assessment in insurance. In other areas, these are considered discriminatory under the *Code*. But, industry research to date notes that the use of such risk assessment criteria is still necessary and the industry feels that by maintaining flexibility in setting risk criteria, it can ensure affordable products.

Consumer representatives are concerned that private health information and use of genetic information may unfairly limit or deny people coverage because a condition or illness might appear in the future.

The Report recommends that genetic testing and related information should not be used to deny insurance, because of a disability or risks that might arise in the future. The Commission is encouraging continued dialogue amongst the insurance industry, consumer groups and governments on human rights issues in insurance.

Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding

The Commission revised and expanded on its 1999 *Policy on Discrimination because of Pregnancy and Breastfeeding*.

The Policy states clearly that women who are pregnant or nursing cannot be discriminated against in employment, housing accommodation, services and facilities. Employers have a duty to accommodate the needs of women arising from their pregnancy. Public places, such as shops and restaurants cannot deny service to a woman with an infant and should not disturb, or prevent her from breastfeeding her baby.

Disability Issues

Following the release of its *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* in March 2001, the Commission undertook several initiatives to ensure equal access to goods, services and facilities for people with disabilities.

1. Restaurants and Building Accessibility

Restaurants provide services and are facilities under the *Ontario Human Rights Code*. In May 2001, the Commission wrote to 29 restaurant chains, coffee shops and fast-food chains to survey the accessibility of their premises. Several noted a heavy reliance on the *Ontario Building Code* as the measure for setting accessibility standards.

2. *Building Code* Reform

On March 1, 2002, the Commission provided the Ministry of Municipal Affairs and Housing with a submission outlining concerns with the current *Building Code* and ways in which human rights principles should guide an undertaking of *Building Code* reform. The submission emphasized the need to achieve greater harmonization between the *Building Code* and the *Human Rights Code*.

3. Education

As part of the commitments made at the time the Disability Policy was released, the Commission will be undertaking a series of public consultations on the issues of disability and education. Discrimination on the basis of disability in the area of education has been raised frequently over the past few years.

In recent years, changes in the way special education is funded and provided as well as accessibility issues have been of continuing concern to parents, teachers and students.

The consultation process will take place this Fall and Winter. The end result will be the development of a Consultation Report identifying any systemic issues related to disability and education and will set out recommendations for action.

4. Transit Accessibility

In April 2002, the Commission released *Human Rights and Public Transit Services in Ontario: Consultation Report,* that recommends achieving full integration and accessibility to all public transit services in the province. The report found gaps and inequities in the provision of accessible public transit services. Lack of such services perpetuates isolation among persons with disabilities and older persons, prevents their full participation in the community and hampers their dignity and independence.

The Commission continues to address complaints concerning lack of accessible public transit services in the province. In May 2001, the Commission sent six disability cases to a Board of Inquiry, challenging the lack of accessible transit services in Hamilton, Ontario.

Aboriginal Human Rights Initiative – Phase II

This Commission initiative is the result of research that showed Aboriginal Ontarians living off-reserve have little first-hand experience with the services of the Commission, yet they frequently experience discrimination in housing and employment. The Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) was selected to partner with the Commission to help bridge this gap. A full-time human rights liaison officer began working at NCCT in January 2002 to increase awareness within the community of the *Code*'s protections and the Commission's role in addressing human rights complaints.

Public Education and Information

In the fiscal year 2001-2002, approximately 9,000 people attended 104 events where Commission staff made presentations or where display materials were available.

The Chief Commissioner made several keynote presentations including the Standing Senate Committee on Human Rights. He spoke at conferences, law schools, elementary and secondary schools throughout the province. He also gave interviews on radio, television and in the print media on current human rights issues.

Following the events of last September 11th, the Chief Commissioner participated in a number of multifaith services. The Commission also compiled a list of resources and electronic links on its Web site to help students, parents and teachers deal with the after-effects of the tragedy.

Publications

In addition to its policy papers, the Commission produces leaflets and booklets explaining its processes and policies. In December 2001, it released six bilingual plain language leaflets on Ontarians' rights with respect to: *hiring, sexual harassment, sexual orientation, racial harassment, pregnancy including breastfeeding,* and one on the Commission.

The Commission also released an updated edition of *Teaching Human Rights in Ontario*, a package for secondary school teachers to use when explaining human rights issues to students. The new addition includes the 1999 amendment to the Ontario *Human Rights Code*, which added "same sex partnership status" as a protected ground, additional case studies as well as references to Web sites that deal with human rights issues.

The Commission continued to develop its partnership with the Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO). Commission staff participated in HRPAO's annual conference and made presentations at six other regional HRPAO events.

In partnership with CCH Canadian Ltd., the Commission also released *Human Rights Policy in Ontario*, a compendium of the Commission's human rights policies and guidelines in September 2001.

The OHRC Web site

The Web site is in English and French. In the 2001-2002 fiscal year, there were 233,090 unique visits compared to 158,971 visits the previous year. On average 638 people visited the site daily compared to 435 visits per day the previous year.

Legal Services Branch

During 2001-2002, the Legal Services Branch received the following: 6 Board of Inquiry decisions, 30 Board of Inquiry Settlements, 6 judicial review decisions, 10 appeal decisions, and one Supreme Court of Canada decision.

At the end of the 2001-2002 fiscal year, the Legal Services Branch was handling the following ongoing cases: 87 Board of Inquiry files, 14 judicial reviews, 8 Court of Appeal and one case at the Supreme Court of Canada.

Accountability Framework

The Commission's Accountability Framework establishes targets for the organization's performance in the coming year and reports on achievements against previously established targets.

The following is a summary of achievements against targets in the 2001-2002 fiscal year.

SERVICE AREA	2001-2002 COMMITMENTS	2001-2002 ACHIEVEMENTS (As of March 31, 2002 unless otherwise indicated)
PROMOTION AND AWARENESS OF HUMAN RIGHTS	Conduct one new public awareness campaign.	Initiated planning of campaign on ageism and age discrimination. Established partnerships with community organizations for development and delivery of the campaign.
	Implement Phase II of the Aboriginal initiative.	Implemented Phase II in partnership with Grand River Employment and Training (GREAT), Ontario Federation of Indian Friendship Centres and the Native Canadian Centre of Toronto (NCCT). Conducted two-day training on project for Commission and NCCT staff. Implemented pilot program with GREAT and NCCT: Human Rights Liaison Officer hired to conduct public education and handle public inquires. Received Summary Report on pilot program from GREAT.

SERVICE AREA	2001-2002 COMMITMENTS	2001-2002 ACHIEVEMENTS (As of March 31, 2002 unless otherwise indicated)
	Enhance accessibility of publications through a new series of 'one-pager' information sheets on all major areas of the *Code*.	Produced six new one-page plain language bilingual leaflets on: human rights policies on hiring, sexual harassment, sexual orientation, racial harassment, pregnancy (including breastfeeding) and one on the Commission.
	Achieve a satisfaction rate of 80% among participants for all public education activities.	Achieved satisfaction rate of over 80%.
	Other significant achievements.	Published *Human Rights Policy in Ontario* in partnership with CCH Canadian Ltd. Updated and released revised version of *Teaching Human Rights in Ontario.*
POLICY	Release Consultation Report on Age Discrimination.	Released Consultation Report, *Time for Action: Advancing Human Rights for Older Ontarians*, on June 26, 2001. Policy on age discrimination against older persons approved by Commission on March 26, 2002, for release in the next fiscal year.
	Develop workplace guides on disability issues in plain language for both employers and employees and a separate plain-language guide to inform people of their rights and responsibilities.	Prepared draft guides and held two focus groups for input: one with employee representatives and one with employer representatives. Feedback received to be used to further develop the documents.

SERVICE AREA	2001-2002 COMMITMENTS	2001-2002 ACHIEVEMENTS (As of March 31, 2002 unless otherwise indicated)
	Initiate consultations on disability in the education sector.	Developed Strategy and Consultation Paper in preparation for launch of consultations in next fiscal year.
	Develop Consultation Report on transit accessibility.	Consultation Report approved by Commission in March for release early in the 2002-2003 fiscal year.
	Other significant policy achievements.	Released the *Human Rights Issues in Insurance: Consultation Report* in October 2001. Updated *Policy on Discrimination Because of Pregnancy and Breastfeeding.* Provided ongoing advice to the provincial government and private sector organizations on a number of issues.

SERVICE AREA	2001-2002 COMMITMENTS	2001-2002 ACHIEVEMENTS (As of March 31, 2002 unless otherwise indicated)
	Ensure international obligations are integrated into all new policy work.	Integrated international obligations in Commission's work on age discrimination, intersectionality, disability, transit accessibility, social and economic rights, and pregnancy and breastfeeding. Provided input on Canada's reports under international instruments. Undertook or participated in initiatives to explore how Commissions can help Canada meet its international obligations, *e.g.* posting of Research Paper and Policy Dialogue proceedings on Web site, presentation to Standing Senate Committee on Human Rights, drafting and adoption of CASHRA resolutions on economic and social rights.
INQUIRY AND INTAKE SERVICES	Average response time on calls handled by inquiry service representatives will be within 2.5 minutes. Draft complaints within 15-20 days.	Average response time was 2.3 minutes (during the 11-month period prior to the Ontario Public Service Employees Union strike). Average time to draft a complaint was 14 days. This achievement was met at a level below the objective.

SERVICE AREA	2001-2002 COMMITMENTS	2001-2002 ACHIEVEMENTS (As of March 31, 2002 unless otherwise indicated)
MEDIATION AND INVESTIGATION SERVICES	Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted.	Settlement rate of 73.6% in cases in which mediation was attempted. This is comparable to last year's rate of 73.2%
	Once parties have agreed to mediation, the mediation will be completed within 3 to 6 months.	The average age of 1,328 cases closed by mediation was 4.1 months.
	The average time required to resolve a complaint, from filing to closing, will be reduced from 15.4 months to less than 14 months.	The average age of a complaint from opening until a decision was made was reduced from 15.4 months last year to 12.2 months this fiscal year.
CORPORATE INITIATIVES	Begin implementation of corporate strategic plan 2001-2003.	Implemented Enhanced Integration Protocol and improved the investigative process by utilizing legal and policy staff input throughout the process.

The following are the Commission's public commitments for the 2002-2003 fiscal year.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS
PROMOTION AND AWARENESS OF HUMAN RIGHTS	In partnership, implement ageism and age discrimination public awareness campaign and related public education activities.
	Implement Phase III of Aboriginal Human Rights Program.
	Achieve a satisfaction rate of 80+% among participants for all evaluated public education.
	Teaching Human Rights in Ontario: Make additional resources available to teachers on the Commission's Web site.
POLICY	Release the Policy on age discrimination against older persons.
	Release Discussion Paper, *An Intersectional Approach to Discrimination: Addressing Multiple Grounds in Human Rights Claims*, and solicit feedback from stakeholders.
	Conduct consultations on disability in the education sector with a view to developing a consultation report and specific guidelines.
	Release the Consultation Report on transit accessibility.
	Publish plain-language workplace guides on disability issues.
	Undertake further work to promote accessibility among service providers in Ontario.
	Initiate project on race, ethnicity and origin.
	Develop tools to help employers implement human rights policies and procedures in workplaces.
	Ensure international obligations are integrated into all new policy work. Monitor relevant United Nations Conventions and Human Rights Decisions.
INQUIRY AND INTAKE SERVICES	Average response time on calls handled by Inquiry Service Representative will be within 2.3 minutes.

SERVICE AREA	2002 - 2003 COMMITMENTS
	Draft complaints within 14 - 18 days.
MEDIATION AND INVESTIGATION SERVICES	Achieve at least a 65% settlement rate in cases in which mediation has been attempted.
	Once parties have agreed to mediation, the mediation will be completed within 3 - 6 months.
	The average time required to resolve a complaint, from filing to closing, will be less than 14 months.
CORPORATE INITIATIVES	Continue to implement the corporate strategic plan 2001-2003.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of Complaints Filed: 2,438

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Ethnic Origin	Family Status	Disability	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total Complaints Per Social Area	Percentage of all Complaints
Accommodation	6	4	3			13	22	31	90	10	20	27	36		7	16	7	5	297	168	7%
Contracts		1	2				4		2	1	4		6		3	4	1		28	11	0%
Employment	136	94	23	5	8	83	228	65	902	44	166		520	7	262	693	219	64	3519	1900	78%
Services	18	35	15	1	5	27	67	16	173	7	44	2	116		15	43	1	29	614	334	14%
Vocational Associations	2	3	1			1	4		16		2		10	1	2	6	1	2	51	25	1%
Total Grounds	162	137	44	6	13	124	325	112	1183	62	236	29	688	8	289	762	229	100	4509	2438	100%
Per cent of Ground Cited	4%	3%	1%	0%	0%	3%	7%	2%	26%	1%	5%	1%	15%	0%	6%	17%	5%	2%	100%		
Per cent of Total Complaints Filed	7%	6%	2%	0%	1%	5%	13%	5%	49%	3%	10%	1%	28%	0%	12%	31%	9%	4%	*		

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2001/2002

	Monetary Damages	Number Receiving Damages	Average
Age	$57,743.49	13	$4,441.81
Ancestry	$19,500.00	5	$3,900.00
Association	$1,410.00	2	$705.00
Citizenship	$2,400.00	2	$1,200.00
Creed	$87,867.00	17	$5,168.65
Ethnic Origin	$148,206.00	27	$5,489.11
Family Status	$116,292.75	23	$5,056.21
Disability	$818,369.46	165	$4,959.81
Marital Status	$44,300.00	8	$5,537.50
Place of Origin	$108,550.00	23	$4,719.57
Public Assistance	$9,320.00	7	$1,331.43
Race & Colour	$311,840.00	58	$5,376.55
Reprisal	$246,637.66	43	$5,735.76
Sex & Pregnancy	$578,506.64	120	$4,820.89
Sexual Harassment	$224,117.40	43	$5,212.03
Sexual Orientation	$59,500.00	13	$4,576.92
*Total for All Grounds**	$2,834,560.40	569	$4,981.65

**Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints $ 1,635,249.51.

Tables

Table 1: New Complaints Filed by Social Area and Grounds Cited
Total Number of Complaints Filed: 2,438

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Ethnic Origin	Family Status	Disability	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total Complaints Per Social Area	Percentage of all Complaints
Accommodation	6	4	3			13	22	31	90	10	20	27	38		7	16	7	5	297	168	7%
Contracts		1	2				4		2	1	4		6		3	4	1		28	11	0%
Employment	136	94	23	5	8	83	228	65	902	44	166		520	7	262	693	215	64	3519	1900	78%
Services	18	35	15	1	5	27	67	16	173	7	43	2	116		15	43	1	29	614	334	14%
Vocational Associations	3	3	1			1	4		16		3		10	1	2	6	1	2	51	25	1%
Total Grounds	162	137	44	6	13	124	325	112	1183	62	236	29	688	8	289	762	229	100	4509	2438	100%
Per cent of Ground Cited	4%	3%	1%	0%	0%	3%	7%	2%	26%	1%	5%	1%	15%	0%	6%	17%	5%	2%	100%		
Per cent of Total Complaints Filed	7%	6%	2%	0%	1%	5%	13%	5%	49%	3%	10%	1%	28%	0%	12%	31%	9%	4%	*		

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed, and the corresponding percentages of total complaints exceed 100%.

Table 2: Settlements by Ground in Cases Mediated in 2001/2002

	Monetary Damages	Number Receiving Damages	Average
Age	$57,743.49	13	$4,441.81
Ancestry	$19,500.00	5	$3,900.00
Association	$1,410.00	2	$705.00
Citizenship	$2,400.00	2	$1,200.00
Creed	$87,867.00	17	$5,168.65
Ethnic Origin	$148,206.00	27	$5,489.11
Family Status	$116,292.75	23	$5,056.21
Disability	$818,369.46	165	$4,959.81
Marital Status	$44,300.00	8	$5,537.50
Place of Origin	$108,550.00	23	$4,719.57
Public Assistance	$9,320.00	7	$1,331.43
Race & Colour	$311,840.00	58	$5,376.55
Reprisal	$246,637.66	43	$5,735.76
Sex & Pregnancy	$578,506.64	120	$4,820.89
Sexual Harassment	$224,117.40	43	$5,212.03
Sexual Orientation	$59,500.00	13	$4,576.92
*Total for All Grounds**	$2,834,560.40	569	$4,981.65

*Note: Because complaints can involve multiple grounds, the total sum of monetary damages by ground exceeds the sum of monetary damages by complaints $ 1,635,249.51.

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 1,932

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Ethnic Origin	Family Status	Disability	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints
Dismissed	21	29	14	1	1	13	47	8	79	10	34	9	85	1	30	81	11	10	484	249	13%
Failed to provide Evidence	4	2			1		2	3	12	1	3	1	14		5	20	5	1	74	35	2%
Not Dealt With - (Sect. 34)	23	21	2	1	1	17	56	2	98	6	37	1	92	2	19	30	6	9	423	218	11%
Referred to Board of Inquiry		4		1	2	1	8	2	22	1	5	4	16		7	26	8	1	108	60	3%
Resolved	29	20	2		1	11	43	14	129	6	28	6	103		34	103	23	6	558	296	15%
Settled	52	43	4		2	41	113	48	387	17	85	8	252	1	111	349	128	22	1663	851	44%
Withdrawn	15	12	9	1	1	5	26	13	91	3	14	4	57		25	88	25	5	394	223	12%
Total	144	131	31	4	9	88	295	90	818	44	206	33	619	4	231	697	206	54	3704	1932	100%
Percentage	4%	4%	1%	0%	0%	2%	8%	2%	22%	1%	6%	1%	17%	0%	6%	19%	6%	1%	100%		

Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Areas
Total Number of Complaints Closed: 1,932

Dismissed	24	3	155	61	6	249	249	13%
Failed to provide Evidence	3		28	3	1	35	35	2%
Not Dealt With (Sect. 34)	20		112	71	15	218	218	11%
Referred to Board of Inquiry	5	1	50	3	1	60	60	3%
Resolved	30		219	43	4	296	296	15%
Settled	54		727	68	2	851	851	44%
Withdrawn	18	4	180	21		223	223	12%
Total	154	8	1471	270	29	1932	1932	100%
Percentage	8%	0%	76%	14%	2%	100%		
	Accommodation	Contracts	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints

Table 3: Complaints Closed by Disposition and Grounds
Total Number of Complaints Closed: 1,932

	Age	Ancestry	Association	Breach of Settlement	Citizenship	Creed	Ethnic Origin	Family Status	Disability	Marital Status	Place of Origin	Public Assistance	Race & Colour	Record of Offences	Reprisal	Sex & Pregnancy	Sexual Harassment	Sexual Orientation	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints
Dismissed	21	28	14	1	1	13	47	8	79	10	34	9	85	1	30	81	11	10	484	249	13%
Failed to provide Evidence	4	3			1		2	3	12	1	3	1	14		5	20	5	1	74	35	2%
Not Dealt With - (Sect. 34)	23	21	2	1	1	17	56	2	98	6	37	1	92	2	19	30	6	9	423	218	11%
Referred to Board of Inquiry		4		1	3	1	8	3	22	1	5	4	16		7	26	8	1	108	60	3%
Resolved	29	20	2		1	11	43	14	129	6	28	6	103		34	103	23	6	558	296	15%
Settled	52	43	4		3	41	113	48	387	17	85	8	252	1	111	349	128	22	1663	851	44%
Withdrawn	15	12	9	1	1	5	26	13	91	3	14	4	57		25	88	25	5	394	223	12%
Total	144	131	31	4	9	88	295	90	818	44	206	33	619	4	231	697	206	54	3704	1932	100%
Percentage	4%	4%	1%	0%	0%	2%	8%	2%	22%	1%	6%	1%	17%	0%	6%	19%	6%	1%	100%		

Note: Because complaints can involve multiple grounds, the sum by grounds exceeds the total for all complaints filed.

Table 4: Complaints Closed by Disposition and Social Areas
Total Number of Complaints Closed: 1,932

Dismissed	24	3	155	61	6	249	249	13%
Failed to provide Evidence	3		28	3	1	35	35	2%
Not Dealt With (Sect. 34)	20		112	71	15	218	218	11%
Referred to Board of Inquiry	5	1	50	3	1	60	60	3%
Resolved	30		219	43	4	296	296	15%
Settled	54		727	68	2	851	851	44%
Withdrawn	18	4	180	21		223	223	12%
Total	154	8	1471	270	29	1932	1932	100%
Percentage	8%	0%	76%	14%	2%	100%		
	Accommodation	Contracts	Employment	Services	Vocational Associations	Sum of Categories	Total for All Complaints	Percentage of all Complaints

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2001-2002

Commission ontarienne des droits de la personne

Aperçu des résultats pour 2001-2002

Nouvelles pressions sur la charge d'affaires en cours de traitement

Conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission est tenue d'accueillir toute plainte pour atteinte aux droits de la personne qui relève de sa compétence. Durant l'exercice 2001-2002, la Commission a accueilli 2 438 nouvelles plaintes, ce qui représente une hausse considérable du nombre de plaintes déposées. Ce total est en effet supérieur de 663 plaintes (ou 37,6 pour 100) aux 1 775 plaintes recueillies durant l'exercice précédent, 2000-2001. Par le passé, le total annuel était toujours resté en-dessous de 2000 plaintes, le total moyen des cinq précédents exercices se situant à 1 754 plaintes.

Le nombre de plaintes pour discrimination fondée sur l'existence d'un handicap a connu la hausse la plus frappante. En 2000-2001, ce motif de discrimination illicite était évoqué dans 41,24 pour 100 de l'ensemble des plaintes déposées, tandis que durant l'exercice écoulé, cette proportion a grimpé à 49,78 pour 100. L'existence d'un handicap a été citée 1 183 fois dans les 2 438 nouvelles plaintes déposées en 2001-2002.

Il semblerait que cette tendance se dessine aussi ailleurs qu'en Ontario. Un petit sondage effectué par la Commission en janvier 2002 auprès d'autres commissions des droits de la personne du Canada a révélé que cinq des six commissions dont les données étaient comparables aux siennes avaient elles aussi enregistré une hausse du nombre de plaintes citant l'existence d'un handicap comme motif de discrimination illicite.

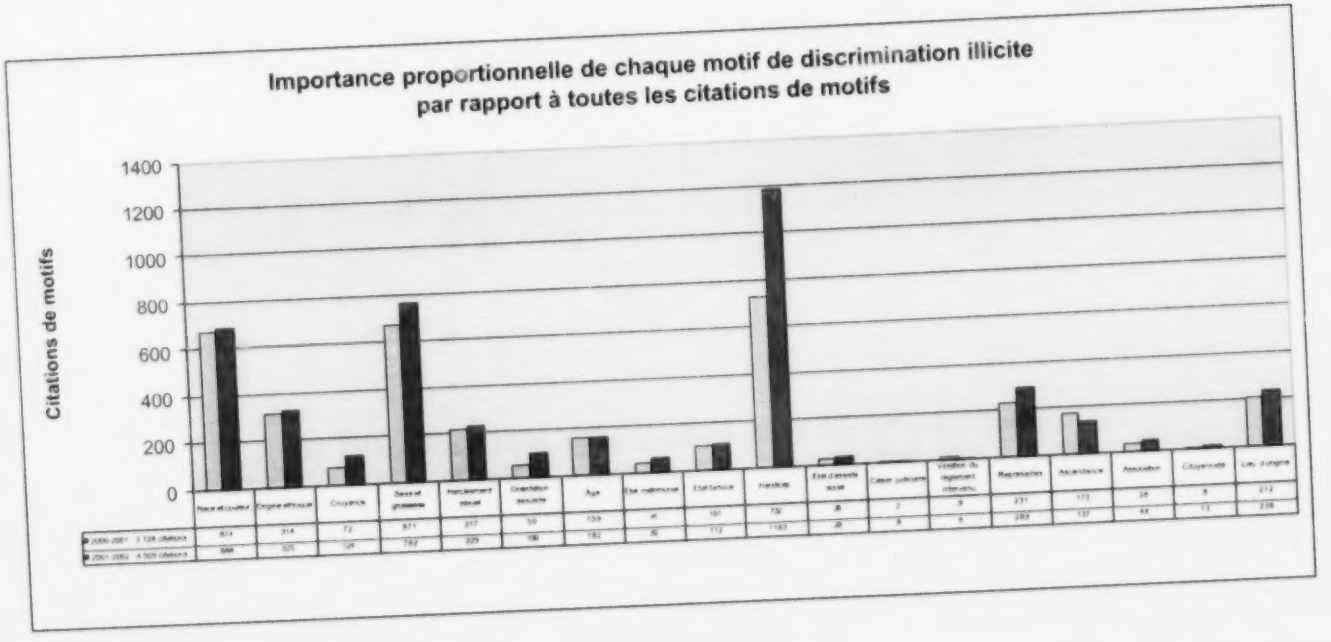
Cette année, la Commission a fermé 1 932 dossiers, soit environ le même nombre qu'au cours de l'exercice précédent (1 941). Les dossiers en cours de traitement par la Commission au 31 mars 2002 étaient au nombre de 2 300.

Malgré la nette augmentation du nombre de plaintes dont elle a été saisie, la Commission a pu encore une fois limiter les dossiers en cours de traitement à des affaires courantes, autrement dit dont le traitement est en cours depuis moins de 12 mois. L'âge moyen des dossiers en cours de traitement durant l'exercice 2001-2002 était de 11 mois, tandis que leur âge médian était de 8 mois.

La Commission continue aussi à faire des progrès en matière de réduction de la durée de traitement des plaintes. En 2001-2002, le délai moyen entre l'ouverture et la clôture d'un dossier était de 12,2 mois, alors que durant l'exercice

précédent, il avait été de 15,4 mois. Cette amélioration est attribuable notamment à une meilleure gestion des cas, au succès continu des services de médiation pour ce qui est de régler les plaintes à l'amiable ou encore à la place de plus en plus importante faite aux technologies de télécommunication pour rationaliser le processus de traitement des plaintes.

Étant donné qu'une plainte peut citer plus d'un seul motif de discrimination illicite, une ventilation des motifs cités dans l'ensemble des nouvelles plaintes permet de mieux comprendre la hausse des plaintes déposées en 2001-2002. Le graphique ci-après fait ressortir que l'existence d'un handicap occupe une place plus dominante que jamais parmi les motifs cités dans les plaintes déposées, passant de 19,6 pour 100 des 3 728 citations de motifs en 2000-2001 à 26,2 pour 100 des 4 509 citations de motifs comptabilisées en 2001-2002.



Discrimination fondée sur l'âge

En juin 2001, la Commission a publié son rapport de consultation *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario*, fruit d'une recherche très poussée et de consultations qu'elle a organisées avec plus d'une centaine de particuliers et d'organismes un peu partout dans la province.

Ce rapport signale les sérieux obstacles, allant d'immeubles inaccessibles à l'absence de services de santé spécialisés dans certaines collectivités, auxquels se heurtent les personnes âgées lorsqu'elles veulent obtenir des services dont elles ont grand besoin. Il souligne aussi l'importance de créer plus de logements abordables et accessibles répondant aux besoins de nos aînés. Enfin, il évoque l'urgence de faciliter l'utilisation des moyens de transport en commun par les personnes âgées ou handicapées, afin qu'elles puissent conserver leur autonomie et participer pleinement à la vie de notre société.

Les personnes âgées rencontrent aussi des problèmes liés au milieu de travail. Dans ce rapport, la Commission recommande que l'Assemblée législative de l'Ontario modifie la disposition du *Code* qui autorise l'imposition de la retraite obligatoire à 65 ans et qu'elle adopte des mesures de protection contre la discrimination fondée sur l'âge dans le domaine du travail pour les personnes de 65 ans et plus.

Politiques de la Commission

Les politiques et les lignes directrices sont des textes approuvés par la Commission qui énoncent la manière dont celle-ci interprète différentes dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Ces textes permettent à la Commission :

- de mieux faire comprendre le *Code;*
- d'informer le public de l'application du *Code* à des situations données.

Discrimination dans le domaine de l'assurance

En octobre 2001, la Commission a publié son rapport de consultation, *Les assurances et les droits de la personne*. Elle y défend le principe que l'industrie des assurances devrait faire son possible pour renoncer aux critères tels que l'âge, le sexe et l'état matrimonial (autant de motifs de discrimination interdits par le *Code* dans d'autres domaines que les assurances) pour l'évaluation des risques en matière d'assurance automobile. Il ressort toutefois de la recherche effectuée par l'industrie jusqu'à ce jour que le recours à ces critères reste nécessaire, l'industrie estimant de surcroît que la marge de manœuvre dont elle dispose à l'égard des critères d'évaluation des risques lui permet d'offrir des produits meilleur marché.

Les groupements de protection des consommateurs s'inquiètent que les renseignements médicaux personnels ou l'information génétique ne puissent servir à limiter, voire refuser une couverture d'assurance, s'ils révèlent une susceptibilité à une affection ou une maladie particulière.

Ce rapport recommande que les tests de dépistage génétique et les renseignements qui en découlent ne devraient pas servir de base pour refuser un contrat d'assurance s'ils révèlent une possible diminution des capacités à l'avenir ou d'autres risques ultérieurs. La Commission y encourage par ailleurs l'industrie des assurances, les groupements de protection des consommateurs et les responsables gouvernementaux à poursuivre leur dialogue sur les droits de la personne dans le domaine des assurances.

Discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel

La Commission a révisé et étoffé le document qu'elle avait publié en 1999 à titre de *Politique sur la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel.*

Elle y énonce clairement qu'il est interdit de faire de la discrimination à l'égard d'une femme dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations parce qu'elle est enceinte ou qu'elle allaite. Il incombe aux employeurs de tenir compte des besoins particuliers de leurs employées enceintes. Par ailleurs, personne ne doit refuser de servir une femme dans un lieu public, tel qu'un magasin ou un restaurant, parce qu'elle est accompagnée de son nourrisson, ni la déranger si elle veut y allaiter son enfant et encore moins l'empêcher de le faire.

Discrimination fondée sur l'existence d'un handicap

Suite à la publication, en mars 2001, de son document *Politique et directives sur le handicap et l'obligation d'accommodement,* la Commission a entrepris plusieurs initiatives visant à assurer aux personnes handicapées l'égalité des droits en matière d'accès aux biens, aux services et aux installations.

1. ***Accessibilité des restaurants et autres immeubles***

Les restaurants sont soumis au *Code* parce qu'ils fournissent des services et qu'ils sont assimilés à des installations. En mai 2001, la Commission a adressé une lettre à 29 restaurants, chaînes de cafés et chaînes de restauration rapide en vue de se renseigner sur l'accessibilité de leurs locaux. Plusieurs des établissements contactés ont dit se fier largement aux exigences de la *Loi sur le code du bâtiment* de l'Ontario comme base des normes d'accessibilité.

2. *Réforme de la Loi de 1992 sur le code du bâtiment*

En mars 2002, la Commission a présenté un mémoire détaillé au ministère des Affaires municipales et du Logement esquissant les insuffisances des exigences de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* et proposant des façons de réformer cette loi à la lumière des droits de la personne. Ce mémoire souligne la nécessité d'une plus grande harmonisation entre le code du bâtiment et le *Code des droits de la personne*.

3. *Éducation*

Comme elle s'y est engagée lors de la publication de sa politique relative à l'obligation d'adaptation aux besoins des personnes handicapées, la Commission s'apprête à entreprendre une série de consultations sur la discrimination fondée sur l'existence d'un handicap dans le secteur de l'éducation, un sujet fréquemment soulevé depuis quelque temps.

Les modifications apportées ces dernières années au financement et à la prestation des services d'éducation de l'enfance en difficulté, de même que les problèmes d'accessibilité, sont une source de préoccupation constante pour les parents, les enseignants et les élèves ou étudiants.

Ces consultations auront lieu l'automne et l'hiver prochains. Elles aboutiront à la production d'un rapport de consultation, qui cernera tout problème systémique auquel les personnes handicapées se heurtent dans le secteur de l'éducation et qui formulera des recommandations pour y remédier.

4. *Accessibilité des transports en commun*

En avril 2002, la Commission a publié son rapport de consultation, *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*, dans lequel elle recommande l'intégration et l'accessibilité optimales de ces services à l'échelle de la province. Ce rapport fait état de lacunes et d'inégalités en ce qui concerne la disponibilité de services de transport en commun accessibles. L'absence de ce type de services contribue à l'isolement des personnes âgées et des personnes handicapées, puisqu'elle les empêche de participer pleinement à la vie de la collectivité, sans oublier qu'elle est une entrave à leur dignité et à leur autonomie.

La Commission continue de recevoir des plaintes à propos du manque de services de transport en commun accessibles dans la province. En mai 2001, elle a renvoyé à la commission d'enquête six plaintes de cette nature émanant de personnes handicapées portant sur les difficultés d'accès aux moyens de transport en commun à Hamilton, en Ontario.

Initiative de sensibilisation des Autochtones au Code des droits de la personne – Phase II

Cette initiative de la Commission découle des conclusions tirées d'une recherche qui a démontré que les personnes autochtones vivant hors réserve en Ontario ne connaissent guère les services de la Commission, malgré la discrimination dont elles sont souvent l'objet dans les domaines du logement et de l'emploi. La Commission a décidé de forger un partenariat avec le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) pour tenter de remédier à cette situation. En janvier 2002, un agent de liaison, dont le rôle est de sensibiliser les membres de sa communauté aux dispositions du *Code* et au rôle que peut jouer la Commission en cas d'atteinte aux droits de la personne, a commencé à travailler à temps plein au NCCT.

Éducation et information du public

En 2001-2002, les 104 rencontres à l'occasion desquelles des membres du personnel de la Commission ont soit fait un exposé, soit présenté et distribué de la documentation sur les droits de la personne, ont attiré quelque 9 000 personnes.

Le commissaire en chef a prononcé plusieurs discours importants, y compris devant le Comité sénatorial permanent des droits de la personne. Il a également pris la parole lors de conférences variées, dans plusieurs facultés de droit et devant des élèves d'écoles élémentaires et secondaires un peu partout dans la province. Enfin, il a donné des entrevues à la radio, à la télévision et dans la presse au sujet de questions d'actualité touchant les droits de la personne.

Suite aux événements du 11 septembre dernier, le commissaire en chef a participé à plusieurs cérémonies religieuses interconfessionnelles. La Commission a par ailleurs produit une compilation de ressources et de liens électroniques sur son site Web afin d'aider les jeunes, les parents et les enseignantes ou enseignants comme le public en général à surmonter le choc de cette tragédie, à en discuter et à faire face à ses répercussions.

Publications

En plus de ses énoncés de politique, la Commission produit des dépliants et des brochures qui expliquent ses politiques et ses procédures. Ainsi, en décembre 2001, elle a diffusé six nouveaux dépliants bilingues rédigés en langage clair, dont cinq portant sur les droits des Ontariennes et des Ontariens et plus exactement leurs droits en ce qui concerne *l'embauche, le harcèlement sexuel, l'orientation sexuelle, le harcèlement racial et la grossesse ou l'allaitement maternel,* et un sixième portant sur *la Commission.*

La Commission a également mis à jour *L'enseignement des droits de la personne en Ontario*, le document pédagogique qu'elle a conçu pour aider les enseignantes et les enseignants du secondaire à familiariser leurs élèves avec tout ce qui touche les droits de la personne. Elle y a entre autres ajouté une mention de la modification apportée au *Code* en 1999, suite à laquelle « le partenariat avec une personne de même sexe » fait désormais partie des motifs de discrimination illicites, plusieurs études de cas additionnelles, de même que des renvois à divers sites Web fiables traitant des droits de la personne.

Site Web de la CODP

En 2001-2002, la Commission a enregistré 233 090 visites séparées sur son site Web, qui est bilingue, comparé à 158 971 visites l'année précédente. En moyenne, 638 personnes ont visité son site chaque jour, contre 435 l'année d'avant.

La Commission a continué de resserrer ses liens de partenariat avec l'association des professionnelles et professionnels en ressources humaines de l'Ontario, l'HRPAO (Human Resources Professionals Association of Ontario). Plusieurs membres du personnel de la Commission ont participé à la conférence annuelle de l'HRPAO et fait des exposés lors de six autres rencontres régionales organisées par cette association.

De concert avec CCH Canadienne Limitée, l'un des éditeurs les plus réputés au pays, la Commission a publié, en septembre 2001, un recueil de toutes ses politiques et directives sous le titre *Politique ontarienne en matière de droits de la personne*.

Direction des services juridiques

En 2001-2002, la Direction des services juridiques a reçu 6 décisions et 30 règlements de la commission d'enquête, 6 décisions résultant d'un recours en révision devant la Cour divisionnaire, 10 décisions de la Cour d'appel de l'Ontario et un arrêt de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice 2001-2002, la Direction des services juridiques s'occupait des affaires suivantes : 87 plaintes renvoyées à la commission d'enquête, 14 recours en révision, 8 décisions portées en appel et un pourvoi devant la Cour suprême du Canada.

Cadre de responsabilisation

Ce cadre de responsabilisation vise à préciser les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses accomplissements par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau ci-après résume les accomplissements de la Commission durant l'exercice 2001-2002.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2001-2002	RÉALISATIONS EN 2001-2002 (au 31.03.2002, sauf indication contraire)
SENSIBILISATION AUX DROITS DE LA PERSONNE ET PROMOTION DE CES DROITS	Mener une nouvelle campagne de sensibilisation du public	Début de planification d'une campagne de sensibilisation du public à l'âgisme et aux autres manifestations de la discrimination fondée sur l'âge. Partenariats forgés avec divers organismes communautaires en vue de l'élaboration et de la conduite de cette campagne.
	Mettre en œuvre la phase 2 de l'initiative à l'intention des personnes autochtones	Mise en œuvre de la phase 2 en collaboration avec trois organismes, Grand River Employment and Training (GREAT), Ontario Federation of Indian Friendship Centres et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT). Organisation de deux journées consécutives de formation concernant cette initiative à l'intention du personnel de la Commission et de NCCT. Exécution d'un projet pilote avec GREAT et NCCT, à savoir l'embauche d'un agent de liaison pour les droits de la personne chargé d'éduquer le public et de répondre à ses questions. Réception d'un compte-rendu de ce projet pilote dressé par GREAT.
	Rendre l'information diffusée par la Commission plus accessible par la publication de documents d'une seule page sur les principaux aspects du *Code*	Publication de six nouveaux dépliants bilingues rédigés en langage clair, dont cinq portant sur les droits des Ontariennes et des Ontariens et plus exactement leurs droits en ce qui concerne *l'embauche, le harcèlement sexuel, l'orientation sexuelle, le harcèlement racial et la grossesse (y compris l'allaitement maternel ou « naturel »)*, et un sixième portant sur *la Commission.*

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2001-2002	RÉALISATIONS EN 2001-2002 (au 31.03.2002, sauf indication contraire)
	Atteindre un taux de satisfaction de 80 pour 100 parmi les personnes qui participent aux activités d'éducation du public	Taux de satisfaction atteint supérieur à 80 pour 100.
	Autres accomplissements notables	Publication, de concert avec CCH Canadienne Limitée, du recueil *Politique ontarienne en matière de droits de la personne*. Mise à jour et rediffusion du document pédagogique *L'enseignement des droits de la personne en Ontario*.
POLITIQUES	Produire le rapport de consultation relatif à la discrimination fondée sur l'âge	Publication le 26 juin 2001 du rapport de consultation *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario*. Approbation le 26 mars 2002 d'une politique relative à la discrimination fondée sur l'âge envers les personnes âgées pour diffusion au cours du prochain exercice.
	Élaborer des guides en langage simple sur les droits des personnes handicapées dans le domaine de l'emploi pour distribution sur les lieux de travail, de même qu'un guide plus général, toujours en langage simple, expliquant les droits et les responsabilités des uns et des autres plus en détail	Production de guides provisoires et organisation de deux discussions de groupe, l'une avec des personnes représentant les travailleuses et les travailleurs, l'autre avec des représentantes et représentants du patronat. Rassemblement et dépouillement des observations recueillies à l'égard des guides provisoires en vue de la mise au point des documents définitifs.
	Lancer des consultations sur les droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation	Mise au point d'une stratégie et d'un document de travail en préparation de consultations qui doivent avoir lieu au cours du prochain exercice.
	Élaborer le rapport de consultation sur l'accessibilité des services de transport en commun	Rapport de consultation approuvé par la Commission en mars en vue de sa diffusion au début de l'exercice 2002-2003.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2001-2002	RÉALISATIONS EN 2001-2002 (au 31.03.2002, sauf indication contraire)
	Autres réalisations importantes sur le plan des politiques :	Diffusion en octobre 2001 du rapport de consultation *Les assurances et les droits de la personne.* Mise à jour de la *Politique sur la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel.* Conseils réguliers au gouvernement de l'Ontario et à divers organismes du secteur privé sur des questions variées.
	Veiller à ce que les nouvelles politiques tiennent compte des obligations internationales du Canada	Prise en considération des obligations internationales du Canada dans les activités de la Commission relatives à la discrimination fondée sur l'âge, l'approche intersectionnelle de la discrimination, le handicap, l'accessibilité du transport en commun, les droits sociaux et économiques ou encore la grossesse et l'allaitement maternel. Formulation d'observations concernant les rapports que prépare le Canada pour remplir ses obligations aux termes de conventions internationales. Participation à diverses initiatives visant à explorer en quoi les commissions des droits de la personne peuvent aider le Canada à respecter ses obligations internationales, p. ex., par l'affichage sur le Web de documents de recherche ou des comptes rendus du dialogue sur les politiques, des exposés au Comité sénatorial permanent des droits de la personne, ou encore la formulation et l'adoption par l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne de résolutions portant sur les droits économiques et sociaux.
RENSEIGNEMENTS ET ACCUEIL	Ramener la durée moyenne d'attente des personnes qui demandent à parler à une agente ou un agent de l'Unité des renseignements et de l'accueil à 2,5 minutes et le délai moyen de préparation des plaintes à entre 15 et 20 jours	Délai moyen de réponse ramené à 2,3 minutes (durant les 11 mois antérieurs à la grève du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario). Délai moyen de préparation des plaintes ramené à 14 jours, soit un résultat meilleur que l'objectif visé.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2001-2002	RÉALISATIONS EN 2001-2002 (au 31.03.2002, sauf indication contraire)
MÉDIATION	Arriver à régler au moins 65 pour 100 des plaintes à l'égard desquelles les parties en litige ont consenti à une tentative de médiation	Taux de règlement des plaintes soumises à une médiation : 73,6 pour 100 (comparable aux 73,2 pour 100 obtenus au cours de l'exercice précédent).
	Si les parties consentent à une tentative de médiation, veiller à ce que celle-ci aboutisse en l'espace de 3 à 6 mois.	Règlement grâce aux services de médiation de 1 328 plaintes dans un délai moyen de 4,1 mois.
	Ramener de 15,4 à 14 mois la durée moyenne de traitement d'une plainte, depuis son dépôt jusqu'à la fermeture du dossier.	Durée moyenne de traitement d'une plainte, depuis son dépôt jusqu'à la fermeture du dossier, ramenée de 15,4 mois durant l'exercice précédent à 12,2 mois.
ACTIVITÉS INTERNES	Entamer la mise en œuvre du plan stratégique pour 2001-2003	Adoption d'un protocole destiné à appuyer le processus d'enquête en tirant parti le mieux possible des compétences de l'ensemble du personnel et en faisant davantage appel au personnel de la Direction des services juridiques comme de la Direction des politiques et de l'éducation tout au long du traitement d'une plainte.

Le tableau ci-après résume les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2002-2003.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2002-2003
SENSIBILISATION AUX DROITS DE LA PERSONNE ET PROMOTION DE CES DROITS	De concert avec ses partenaires, mener la campagne de sensibilisation du public à l'âgisme et aux autres manifestations de la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public connexes.
	Mettre en œuvre la phase III de l'initiative à l'intention des personnes autochtones.
	Atteindre un taux de satisfaction de 80 pour 100 ou plus parmi les personnes qui participent aux activités d'éducation du public suivies d'une évaluation.
	L'enseignement des droits de la personne en Ontario : mettre un plus grand nombre de ressources à la disposition des enseignantes et enseignants sur le site Web de la Commission.
POLITIQUES	Diffuser la politique relative à la discrimination fondée sur l'âge envers les personnes âgées.
	Diffuser le document de travail *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* et recueillir les observations des personnes et groupes intéressés.
	Mener des consultations sur la situation des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation en vue d'élaborer un rapport de consultation et des lignes directrices.
	Diffuser le rapport de consultation sur l'accessibilité du transport en commun. Publier des guides en langage clair traitant de la situation des personnes handicapées en milieu de travail. Poursuivre les activités visant à promouvoir l'élimination des obstacles à un traitement égal en matière de services en Ontario. Lancer une initiative relative à la race, à l'origine ethnique et au lieu d'origine. Mettre au point des outils susceptibles de faciliter la mise en œuvre des politiques et des procédures touchant les droits de la personne sur les lieux de travail. Veiller à la prise en considération des obligations internationales du Canada dans toutes les nouvelles politiques. Surveiller l'évolution des conventions pertinentes des Nations Unies et des décisions rendues en matière de droits de la personne.
RENSEIGNEMENTS ET ACCUEIL	Ramener la durée moyenne d'attente avant qu'une personne ne soit mise en communication avec une agente ou un agent de l'Unité des renseignements et de l'accueil à 2,3 minutes. Réduire le délai moyen de préparation des plaintes à entre 14 et 18 jours.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2002-2003
MÉDIATION ET ENQUÊTE	Obtenir le règlement d'au moins 65 pour 100 des plaintes à l'égard desquelles les parties en litige ont consenti à une tentative de médiation.
	Lorsque les parties consentent à une tentative de médiation, veiller à ce que celle-ci aboutisse en l'espace de 3 à 6 mois.
	Réduire à moins de 14 mois la durée moyenne de traitement d'une plainte, depuis son dépôt jusqu'à la fermeture du dossier.
ACTIVITÉS INTERNES	Poursuivre la mise en œuvre du plan stratégique pour 2001-2003.

Tableaux

Tableau 1 : Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées = 2 438

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	**Total toutes citations**	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Logement	6	4	3			13	27	31	10	90	7	20	5	22	36	7	16		297	168	7 %
Contrats		1	2						1	2	1	4		4	6	3	4		28	11	0 %
Emploi	136	94	23	7	8	83		65	44	902	219	166	64	228	520	262	693	5	3 519	1 900	78 %
Services	18	35	15		5	27	2	16	7	173	1	44	29	67	116	15	43	1	614	334	14 %
Association professionnelle	2	3	1	1		1				16	1	2	2	4	10	2	6		51	25	1 %
Total	**162**	**137**	**44**	**8**	**13**	**124**	**29**	**112**	**62**	**1 183**	**229**	**236**	**100**	**325**	**688**	**289**	**762**	**6**	**4 509**	**2 438**	**100 %**
Pourcentage par motif cité	4 %	3 %	1 %	0 %	0 %	3 %	1 %	2 %	1 %	26 %	5 %	5 %	2 %	7 %	15 %	6 %	17 %	0 %	100 %		
Pourcentage du total des plaintes	7 %	6 %	2 %	0 %	1 %	5 %	1 %	5 %	3 %	49 %	9 %	10 %	4 %	13 %	28 %	12 %	31 %	0 %	*		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableaux

Tableau 1 : Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées = 2 438

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes citations	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Logement	6	4	3			13	27	31	10	90	7	20	5	22	36	7	16		297	168	7 %
Contrats		1	2						1	2	1	4		4	6	3	4		28	11	0 %
Emploi	136	94	23	7	8	83		65	44	902	219	166	64	228	520	262	693	5	3 519	1 900	78 %
Services	18	35	15		5	27	2	16	7	173	1	44	29	67	116	15	43	1	614	334	14 %
Association professionnelle	2	3	1	1		1				16	1	2	2	4	10	2	6		51	25	1 %
Total	**162**	**137**	**44**	**8**	**13**	**124**	**29**	**112**	**62**	**1 183**	**229**	**236**	**100**	**325**	**688**	**289**	**762**	**6**	**4 509**	**2 438**	**100 %**
Pourcentage par motif cité	4 %	3 %	1 %	0 %	0 %	3 %	1 %	2 %	1 %	26 %	5 %	5 %	2 %	7 %	15 %	6 %	17 %	0 %	100 %		
Pourcentage du total des plaintes	7 %	6 %	2 %	0 %	1 %	5 %	1 %	5 %	3 %	49 %	9 %	10 %	4 %	13 %	28 %	12 %	31 %	0 %	*		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

Tableau 2 : Règlements intervenus en 2001-2002 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes

	Dommages -intérêts	Personnes indemnisées	Moyenne
Âge	57 743, 49 $	13	4 441,81 $
Ascendance	19 500,00 $	5	3 900,00 $
Association	1 410,00 $	2	705,00 $
Citoyenneté	2 400,00 $	2	1 200,00 $
Croyance	87 867,00 $	17	5 168,65 $
État d'assisté social	9 320,00 $	7	1 331,43 $
État familial	116 292,75 $	23	5 056,21 $
État matrimonial	44 300,00 $	8	5 537,50 $
Handicap	818 369,46 $	165	4 959,81 $
Harcèlement sexuel	224 117,40 $	43	5 212,03 $
Lieu d'origine	108 550,00 $	23	4 719,57 $
Orientation sexuelle	59 500,00 $	13	4 576,92 $
Origine ethnique	148 206,00 $	27	5 489,11 $
Race et couleur	311 840,00 $	58	5 376,55 $
Représailles	246 637,66 $	43	5 735,76 $
Sexe et grossesse	578 506,64 $	120	4 820,89 $
Total général *	**2 834 560,40 $**	**569**	**4 981,65 $**

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (1 635 249,51 $).

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cités dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 1 932

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories *	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	21	29	14	1	1	13	9	8	10	79	11	34	10	47	85	30	81	1	484	249	13 %
Abandon faute de preuves	4	2			1		1	3	1	12	5	3	1	2	14	5	20		74	35	2 %
Plainte non traitée (art. 34)	23	21	2	2	1	17	1	2	6	98	6	37	9	56	92	19	30	1	423	218	11 %
Commission d'enquête		4			2	1	4	2	1	22	8	5	1	8	16	7	26	1	108	60	3 %
Règlement entre les parties	29	20	2		1	11	6	14	6	129	23	28	6	43	103	34	103		558	296	15 %
Règlement par médiation	52	43	4	1	2	41	8	48	17	387	128	85	22	113	252	111	349		1 663	851	44 %
Plainte retirée	15	12	9		1	5	4	13	3	91	25	14	5	26	57	25	88	1	394	223	12 %
Total	**144**	**131**	**31**	**4**	**9**	**88**	**33**	**90**	**44**	**818**	**206**	**206**	**54**	**295**	**619**	**231**	**697**	**4**	**3 704**	**1 932**	**100 %**
Pourcentage	4 %	4 %	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	2 %	1 %	22 %	6 %	6 %	1 %	8 %	17 %	6 %	19 %	0 %	100 %		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableau 2 : ***Règlements intervenus en 2001-2002 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes***

	Dommages -intérêts	Personnes indemnisées	Moyenne
Âge	57 743, 49 $	13	4 441,81 $
Ascendance	19 500,00 $	5	3 900,00 $
Association	1 410,00 $	2	705,00 $
Citoyenneté	2 400,00 $	2	1 200,00 $
Croyance	87 867,00 $	17	5 168,65 $
État d'assisté social	9 320,00 $	7	1 331,43 $
État familial	116 292,75 $	23	5 056,21 $
État matrimonial	44 300,00 $	8	5 537,50 $
Handicap	818 369,46 $	165	4 959,81 $
Harcèlement sexuel	224 117,40 $	43	5 212,03 $
Lieu d'origine	108 550,00 $	23	4 719,57 $
Orientation sexuelle	59 500,00 $	13	4 576,92 $
Origine ethnique	148 206,00 $	27	5 489,11 $
Race et couleur	311 840,00 $	58	5 376,55 $
Représailles	246 637,66 $	43	5 735,76 $
Sexe et grossesse	578 506,64 $	120	4 820,89 $
Total général *	2 834 560,40 $	569	4 981,65 $

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (1 635 249,51 $).

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cités dans les plaintes
Nombre total de dossiers fermés : 1 932

	Âge	Ascendance	Association	Casier judiciaire	Citoyenneté	Croyance	État d'assisté social	État familial	État matrimonial	Handicap	Harcèlement sexuel	Lieu d'origine	Orientation sexuelle	Origine ethnique	Race et couleur	Représailles	Sexe et grossesse	Violation du règlement intervenu	Total toutes catégories *	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes
Plainte rejetée	21	29	14	1	1	13	9	8	10	79	11	34	10	47	85	30	81	1	484	249	13 %
Abandon faute de preuves	4	2			1		1	3	1	12	5	3	1	2	14	5	20		74	35	2 %
Plainte non traitée (art. 34)	23	21	2	2	1	17	1	2	6	98	6	37	9	56	92	19	30	1	423	218	11 %
Commission d'enquête		4			2	1	4	2	1	22	8	5	1	8	16	7	26	1	108	60	3 %
Règlement entre les parties	29	20	2		1	11	6	14	6	129	23	28	6	43	103	34	103		558	296	15 %
Règlement par médiation	52	43	4	1	2	41	8	48	17	387	128	85	22	113	252	111	349		1 663	851	44 %
Plainte retirée	15	12	9		1	5	4	13	3	91	25	14	5	26	57	25	88	1	394	223	12 %
Total	**144**	**131**	**31**	**4**	**9**	**88**	**33**	**90**	**44**	**818**	**206**	**206**	**54**	**295**	**619**	**231**	**697**	**4**	**3 704**	**1932**	**100 %**
Pourcentage	4 %	4 %	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	2 %	1 %	22 %	6 %	6 %	1 %	8 %	17 %	6 %	19 %	0 %	**100 %**		

* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableau 4 : Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 1 932

Plainte rejetée	24	3	155	61	6	249	249	13
Abandon faute de preuves	3		28	3	1	35	35	2
Invocation de l'art. 34 – Plainte non traitée	20		112	71	15	218	218	11
Commission d'enquête	5	1	50	3	1	60	60	3
Règlement entre les parties	30		219	43	4	296	296	15
Règlement par médiation	54		727	68	2	851	851	44
Plainte retirée	18	4	180	21		223	223	12
Total	154	8	1 471	270	29	1 932	1 932	100
Pourcentage	8 %	0 %	76 %	14 %	2 %	100		
	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Total des plaintes	Pourcentage du total des plaintes